

دليل المستخدم نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات)



بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

1. المقدمة....	2
2. نظرة عامة	2
2.1 الكلمات الدلالية.....	2
2.2 توصيات الاستخدام.....	2
3. البداية.....	2
3.1 اعتبارات وصول المستخدمين.....	2
3.2 الدخول للنظام.....	2
3.3 تنظيم الشاشات والتنقل بينها.....	2
4. استخدام النظام وشرح الشاشات.....	2
4.1 الرئيسة.....	2
4.2 شاشة طلب جديد.....	2
4.3 شاشة نموذج عرض طلب.....	2
4.4 شاشة نموذج طلب الخدمة.....	2
5. الدعم الفني (للطلاب والطالبات).....	2
5.1 رسائل الخطأ.....	2
5.2 الدعم الفني.....	2

1. المقدمة

نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) هو برنامج شامل لإدارة طلبات خدمات الأنظمة الإلكترونية، بشكل متكامل لرصد وحفظ الطلبات التي يتم تقديمها من طلبة الجامعة. ويتيح نظام الدعم الفني للطلبة، لرؤساء الأقسام والتقنيين بالتحكم ومتابعة الطلبات الموجهة لهم مع إتاحة تحويل الطلبات فيما بينهم وإضافة الملاحظات لمقدمي الطلب مما يساعد في توزيع الطلبات بين التقنيين، تتبع الطلبات، وأرشفة الطلبات عند إغلاقها.

2. نظرة عامة

يتم من خلال هذا النظام عمل التالي

- استقبال الطلبات
- تحويل الطلبات
- إغلاق الطلبات

2.1 الكلمات الدلالية

رئيس القسم: هو مستخدم له صلاحيات استقبال الطلبات وتحويلها.
التقني: هو المستخدم الذي يُمنح الصلاحيات لتقديم الخدمة

2.2 توصيات الاستخدام

للحصول على أفضل استخدام وتصميم للنظام يوصي باستخدام متصفح **Google Chrome** نسخة حديثة

3.1 اعتبارات وصول المستخدمين

يتم الوصول الى نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) من خلال الرابط <https://sts.uhb.edu.sa>

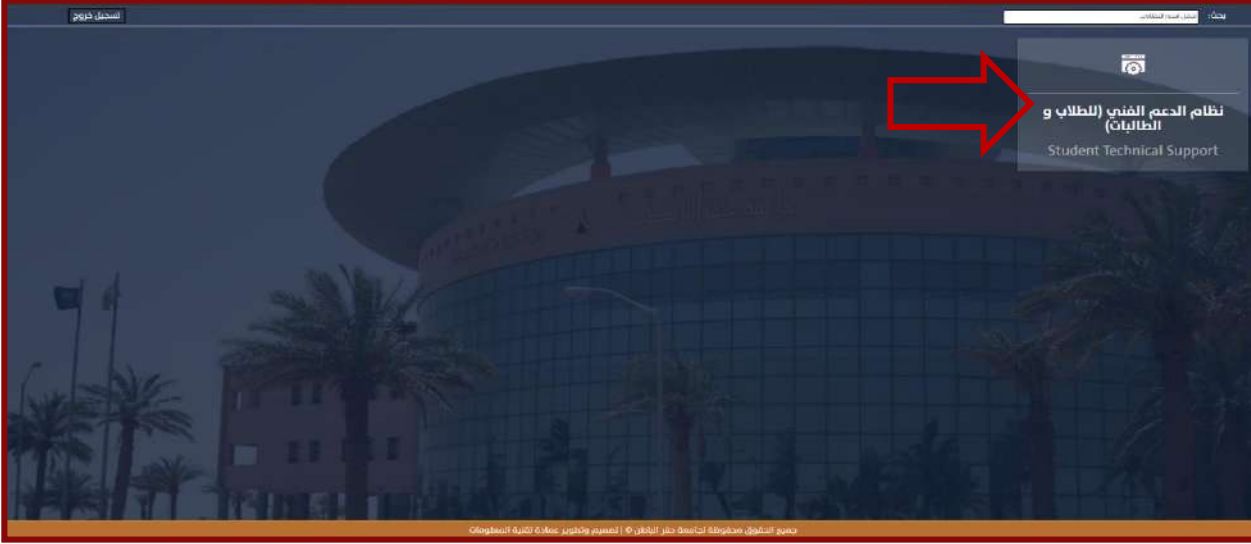
3.2 الدخول للنظام

يستطيع

المستخدم تسجيل الدخول على الصفحة الرئيسية لنظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) من خلال إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.

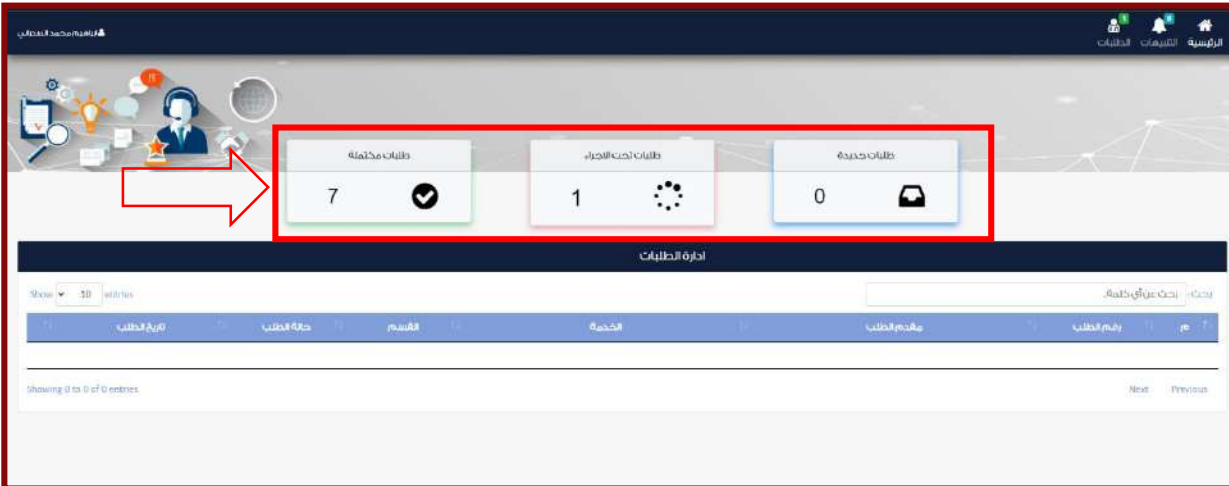
بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور سيتم إرسال رمز تحقق الى رقم هاتفك يرجى التحقق من رقم هاتفك قبل الدخول الى النظام إذا واجهت أي مشكلة في رقم الهاتف الرجاء التواصل على الإيميل الدعم الفني it@uhb.edu.sa للحل المشكلة

للدخول الى النظام يرجى النقر على أيقونة نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات)



3.3 تنظيم الشاشات والتنقل بينها

عند استكمال عملية تسجيل الدخول تظهر الشاشة الرئيسية للنظام والتي تحتوي على قوائم الطلبات بحالاتها وهي: الطلبات الجديدة وطلبات تحت الإجراء وطلبات مكتملة



4. استخدام النظام وشرح الشاشات

تقدم الأجزاء التالية شرح مفصل لجميع أجزاء ووظائف لوحة تحكم نظام الدعم الفني (للطلاب والطالبات) بحيث يتم شرح كل قائمة وما تحتويه من شاشات.

4.1 الرئيسية

تظهر الشاشة الرئيسية عند تسجيل الدخول والتي تحتوي على الطلبات المقدمة مسبقا وحالات الطلبات ويحتوي أيضا على إدارة الطلبات.

4.2 شاشة طلب جديد

عند وصول طلب جديد لإظهار تفاصيل الطلب، الضغط على "تفاصيل"

4.3 شاشة نموذج عرض طلب

يتم من خلال هذه الشاشة إظهار تفاصيل الطلب ويمكن اتخاذ الإجراءات التالية للطلب ومن ثم تنفيذ الإجراء:

إغلاق الطلب: في حال تم حل مشكلة صاحب الطلب.

تحويل الطلب: يقوم رئيس القسم بتحويل الطلب الى تقني وأيضا يستطيع التقني تحويل الطلب الى تقني آخر من نفس القسم.

رفض الطلب: يتم رفض الطلب في حالة عدم وضوح بيانات الطلب ويقوم التقني برفض الطلب وكتابة ملاحظة برفع طلب آخر مع تزويده بجميع تفاصيل للمشكلة

إرسال الملاحظة: يتم إرسال ملاحظة الى صاحب الطلب بعد حل المشكلة والتأكد من حل المشكلة لصاحب الطلب بعدها يقوم بإغلاق الطلب.

معلومات الطلب

رقم الطلب: 6682 تاريخ الطلب: 09/27/07/1444

حالة الطلب: طلب جديد القسم: شبكة الجامعة

الخدمة: لا يمكن الدخول على شبكة الجامعة

الرقم الجامعي: الاسم الكامل: رقم الهوية: الايميل الجامعي: رقم الجوال: الفرع: الدور: الكلية: التخصص: ملاحظات: المرفقات: testing

الإجراءات السابقة

الإجراء: القسم المسؤول عن الطلب: شبكة الجامعة

الموظف المسؤول عن الطلب: إبراهيم محمد السدراي

تفويض الإجراء

إغلاق الطلب

تحويل الطلب

رفض الطلب

إرسال ملاحظة

5. الدعم الفني (للطلاب والطالبات)

يعتبر الدعم الفني (للطلاب والطالبات) للأنظمة من الأجزاء الهامة والأساسية لاستمرارية ونجاح أي نظام، لذلك تم إضافة هذا الجزء لتعريف المستخدم بآلية عمل الدعم الفني (للطلاب والطالبات) وكيفية التعامل مع رسائل الخطأ التي قد تظهر أثناء استخدامه للنظام.

5.1 رسائل الخطأ

ربما تظهر بعض رسائل الخطأ أو الرسائل الغريبة للمستخدم أثناء استخدامه للنظام أو تنفيذ أي من الوظائف أو العمليات في أحد شاشات البرنامج.

عند حدوث ذلك يجب على المستخدم معرفة متى حدث الخطأ أو ما هي العملية التي عند تنفيذها ظهرت رسالة الخطأ أو الرسالة التي تدل على وجود خلل فني ثم بعد ذلك يجب عليه تصوير الشاشة وإرسالها إلى المسؤولين مع وصف وهو عبارة عن في أي شاشة حدث الخطأ أو عند أي إجراء كان يقوم بتنفيذه لكي يكون من السهل على الفنيين ومسؤولي الدعم الفني التوصل للحل السريع للمشكلة.

5.2 الدعم الفني

في الجدول التالي بيانات التواصل مع مسؤولي الدعم الفني للنظام والتي يجب التواصل معهم عند حدوث أي من المشكلات المذكورة في الفقرة السابقة

الجهة	الإيميل
عمادة الاتصالات وتقنية المعلومات	it@uhb.edu.sa